

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00039-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LEOCELIO RODRIGUES DA SILVA em face do fornecedor SPRINGER CARRIER LTDA, na qual informa que, em 13/08/2023, adquiriu uma máquina de lavar Midea (modelo MF200D130WB/GK02 – 13 kg), com garantia de 2 anos NF nº 1860381. Entretanto, a partir de agosto de 2024, ainda dentro do prazo de garantia, o produto passou a apresentar reiterados vícios, como defeitos na placa eletrônica, válvula de retenção, rolamento do tambor, tampa, frente da máquina e, posteriormente, no motor. Contudo, após a troca do motor, foi aberto o protocolo nº 14862430, em 12/05/2025, relatando fortes vibrações e travamento do tambor. Embora tenha sido prometida resposta em 5 dias úteis, mais de um mês se passou sem solução, sob a justificativa de que o caso está “em análise”. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a substituição do produto por outro novo e equivalente, ou, alternativamente, a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado no documento Termo de Audiência de Conciliação p.07, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação p.07, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú